

PE- ECI-190  
G182

8/100.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



B. Upana - I - 15922 - 2,010

**Gestión de la cultura de servicio  
enfocado a un centro de servicios con personal voluntario  
Practica Empresarial Dirigida (PED)**

Claudia Verónica Gálvez Quinteros

Guatemala, julio 2010



**Gestión de la cultura de servicio  
enfocado a un centro de servicios con personal voluntario  
Practica Empresarial Dirigida (PED)**

**Claudia Verónica Gálvez Quinteros (Estudiante)**

**Licenciado Elio Nuñez (Asesor)**

**Licenciado Federico Robles (Revisor)**

**Guatemala, julio 2010**

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**Ing. M.A . Abel Antonio Girón Arévalo**  
**Rector**

**M. Sc. Alba Rodríguez González**  
**Vicerrectora Académica**

**Li. Mynor Herrera Lemus**  
**Vicerrector Administrativo**

**M.Sc. Alba Rodríguez de González**  
**Secretaria General**

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**Lic. César Augusto Custodio Cóbar**  
**Decano**

**M.Sc. Ana Rosa Arroyo de Ochoa**  
**Coordinadora**

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Licda. Ingrid de Nuñez  
**Examinadora**

Licda. Marisol Arroyo  
Examinadora

Lic. Giovanni Marroquín  
**Examinadora**

Lic. Elio Nuñez  
**Asesor**

Lic. Federico Robles  
**Revisor**



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

**REF.:C.C.E.E.0034-2010-ACA-**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 12 DE JULIO DEL 2010**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Elio Núñez Aguilar , tutor y licenciado Federico Robles, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "GESTIÓN DE LA CULTURA DE SERVICIO ENFOCADO A UN CENTRO DE SERVICIOS CON PERSONAL VOLUNTARIO". Presentada por la estudiante Claudia Verónica Gálvez Quinteros, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00069, de fecha 22 de junio del 2010; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobal

**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.**

- Carretera a San Isidro, Aldea Acatán Zona 16 - PBX: 2390 1200
- [www.universidadpanamericana.edu.gt](http://www.universidadpanamericana.edu.gt)

Guatemala,  
06 de mayo de 2010

Estimado Licenciado Cesar Custodio  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Licenciado Custodio:

Por este medio le informo que la señorita estudiante Claudia Verónica Galvez Quinteros, identificada con el número de carne **0908647** ha completado el documento cierre en la práctica empresarial dirigida (PED) con el nombre **"Gestión de la cultura de servicio enfocado a un centro de servicios con personal voluntario"**.

En mi calidad de "asesor" emito el presente dictamen favorable, ya que cumple satisfactoriamente con lo establecido en el "manual de estilo de trabajos académicos" y la "guía para la realización de la práctica empresarial dirigida".

Atentamente,



Licenciado Elio Núñez Aguilar  
Colegiado No. 10729

Guatemala, 12 de MAYO de 2010

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados señores

He procedido a revisar el trabajo de la Practica Empresarial Dirigida –PED- titulado **“GESTION DE LA CULTURA DE SERVICIO ENFOCADO A UN CENTRO DE SERVICIOS CON PERSONAL VOLUNTARIO”** elaborado por la estudiante **CLAUDIA VERÓNICA GALVEZ QUINTEROS** , Carne No. 908647

En mi calidad de revisor de dicho trabajo, me permito informarle que el citado trabajo se realizó conforme los reglamentos internos de esta universidad, y que el mismo , en mi opinión , cumple con los requerimientos académico establecidos por la Universidad Panamericana. Por tales razones, me permito emitir sobre el mismo **DICTAMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme,

Atentamente,



Lic. Federico Robles de la Roca  
Revisor



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 296.2010

La infrascrita Directora de Registro y Control Académico de la Universidad Panamericana, hace constar que la estudiante GÁLVEZ QUINTEROS, CLAUDIA VERÓNICA con número de carné 0908647, aprobó con 87 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintidós días del mes de junio del año dos mil diez. -----  
Para los usos que la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los dos días del mes de agosto del año dos mil diez. -----

Atentamente,

  
Arq. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico



  
Vo.Bo. Licda. Alba de González  
Vicerrectora Académica



Maritza R.  
cc: Archivo

## Contenido

Resumen	1
Introducción	3
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes Históricos	4
1.2 Marco Teórico	9
1.3 Planteamiento del Problema	18
1.4 Objetivo de la Investigación (general y específicos)	18
1.5 Alcances y Límites	18
Capítulo 2	
Metodología	
2.1 Sujetos	19
2.2 Instrumento	19
2.3 Procedimiento	21
Capítulo 3	
Resultados de la Investigación	22
Capítulo 4	
Análisis de resultados	35
Conclusiones	38
Propuesta	39
Referencias	54
Anexos	56

## **Resumen**

El presente trabajo contiene una investigación basada en la organización denominada Fondo Perpetuo para la Educación (FPE), esta ofrece préstamos dirigidos a jóvenes con aspiraciones educativas.

La organización busca romper el círculo de pobreza en el que crecen los jóvenes, ampliar las oportunidades de mejora en la calidad de vida y desarrollar líderes que en su debido tiempo tengan influencia positiva en sus familias y comunidades.

En el capítulo uno se incluyen los antecedentes históricos, misión, visión, propósito, valores y un organigrama bien estructurado de la organización, adicional, con la finalidad de comprender mejor la situación del FPE, se realizó un análisis en el que se incluyeron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Para sustentar esta investigación se desarrolló un marco teórico en el que se incluyó definiciones basadas en bibliografías recientes de diversos autores.

Los indicadores clave con los que es medida la organización están bajando, esto hizo que se plantearan la siguiente pregunta de investigación, ¿Qué procesos se deben desarrollar para apoyar la labor de los voluntarios en el cumplimiento de que los participantes alcancen las metas establecidas?. Para resolver esta pregunta se desarrolló dos cuestionarios, uno dirigido a los cien voluntarios que realizan la labor de apoyo y otra a una muestra de 190 participantes.

En el capítulo dos se desarrolló la metodología de la investigación. Los sujetos de estudio son hombres y mujeres, de 17 a 70 años quienes están vinculados al FPE, como voluntarios y participantes. Para efectos de esta investigación, se utilizaron dos instrumentos un cuestionario dirigido a los voluntarios y una a los participantes.

En el capítulo tres y cuatro se presentan los resultados de la investigación y la discusión de estos, es importante resaltar que los voluntarios conocen las metas que deben monitorear y se aseguran de comunicarle a los participantes las opciones para renegociar su deuda cuando se les dificulta pagarla. Los participantes se sienten apoyados y se ponen en contacto con la organización para contactarlos y pedir asesoría.

Para fortalecer la labor de los voluntarios en el proceso de apoyo que brindan a los participantes para que estos alcancen su meta de graduación, mejor empleo y pago de la deuda, se propone diseñar un proceso de inducción, elaborar un manual de consultas, un programa de capacitación e implementar un programa de reconocimientos que permita crear entre el voluntario y la organización una relación de largo plazo.

## **Introducción**

Con esta investigación se pretende determinar si la organización está apoyando al participante para lograr su objetivo de graduación, mejor empleo y pago de préstamo a través de la labor de los voluntarios.

Así también definir si el diseño de un proceso de inducción, un manual de consultas, un programa de capacitación y reconocimientos apoyaría a los voluntarios en su labor de lograr que los participantes alcancen sus metas.

Los sujetos de estudio son hombres y mujeres, de 17 a 70 años quienes están vinculados al Fondo Perpetuo para la Educación, como voluntarios y participantes.

El Fondo Perpetuo para la Educación es una organización internacional que se dedica a gestionar préstamos a jóvenes de ambos sexos que tengan aspiraciones educativas, para que cursen estudios.

Para efectos de esta investigación, se utilizaran dos instrumentos diseñados específicamente con base a los objetivos específicos y características del estudio, los cuales son:

1. Cuestionario dirigido a los cien voluntarios que donan servicio.
2. Cuestionario de servicio al cliente dirigido a una muestra de ciento noventa participantes del Fondo Perpetuo para la Educación.

## Capítulo 1

### 1.1 Antecedentes Históricos

*El Fondo Perpetuo para la Educación (FPE)* surge en el año 2000 como iniciativa del señor Gordon W. Hinckley quien preocupado por la poca instrucción, capacitación y limitadas oportunidades de empleo de jóvenes en países en vías de desarrollo, invitó a personas orientadas a la filantropía en Estados Unidos y Canadá, a donar recursos económicos con el propósito de crear un fondo a largo plazo y de los intereses que genere, establecer recursos que permitan que estos jóvenes obtengan un préstamo para asistir a planteles educativos e instituciones especializadas en sus propias comunidades y pagar la preparación técnica o académica que les faculte para obtener empleo y salarios competitivos.

Este fondo económico, tiene el beneficio de poseer una filosofía transformacional, en el sentido que durante el tiempo que dure el estudio, los participantes pagarán una cuota mensual mínima (cuota de estudiante) de \$5.00 dólares, con el propósito de crear en ellos valores orientados a la responsabilidad, el compromiso, honestidad y esfuerzo orientado a resultados.

Cuando los participantes se gradúan, la cuota mensual (cuota de graduado) se calcula en base al ingreso (comprobado) que están percibiendo en ese momento, dicha cuota no puede ser mayor del 10% del ingreso percibido, además, el préstamo comienza a generar intereses, los cuales se configuran de la siguiente manera; 3% de interés más la tasa de inflación en el país. El esquema operativo del FPE le da un carácter espiral, el cual genera en los participantes un sentimiento de solidaridad y responsabilidad social y les hace conscientes que si ellos cumplen con los compromisos adquiridos, los recursos no escasearan y otros jóvenes gozaran de las mismas oportunidades.

El complemento de esta visión es romper el círculo de pobreza en el cual estos jóvenes han crecido, ampliar las oportunidades de mejora en la calidad de vida y desarrollar líderes que en su debido tiempo influyan a sus propias familias y comunidades en forma espiral.

El programa apoya a los participantes desempleados con un Centro de Recursos de Empleo (CRE) en donde ellos encuentran opciones de trabajo, computadoras, fotocopiadora, teléfonos e internet para que gestionen citas y obtengan un empleo.

El programa ofrece a los participantes tres opciones para negociar su deuda cuando enfrentan problemas que les complica el cumplimiento de sus pagos:

1. Bloqueo de cuotas:

Las cuotas pueden quedar congeladas por un período de tiempo mientras el participante puede retomar el pago.

2. Reducción de la cuota:

La cuota se rebaja por un período de tiempo a la cantidad que el participante pueda pagar.

3. Acuerdo de Esperanza Renovada:

Los participantes que tienen más de ciento cincuenta días de atraso con el pago de sus cuotas, se comprometen a pagarla durante 4 meses consecutivos. “No el saldo de cuotas atrasadas, solamente su cuota”. Si ellos cumplen con el compromiso durante cuatro meses, el total de cuotas atrasadas será trasladado al final del préstamo, de tal forma que su saldo quedará limpio (sin atraso), el participante tendrá que mantenerse pagando mes a mes, con la meta de no volver a acumular cuotas.

## Misión

Somos un centro de servicios orientado a la atención de los participantes del FPE. Nuestras actividades son sin fines de lucro, ofrecemos orientación académica, talleres motivacionales y préstamos a jóvenes de 17 a 30 años en el área de Centroamérica, que carecen de recursos económicos. Brindamos apoyo económico, moral y social a los participantes con el propósito de canalizar la energía, el optimismo y las expectativas de mejora en la calidad de vida en proyectos educacionales a nivel técnico o universitarios. Los programas integrados que ofrecemos se dan por medio de servicio de personal voluntario, promueven además de la educación, el trabajo y la productividad, como pilares del desarrollo sostenible.

## Visión

Consolidamos como el centro de servicios FPE, atendido por voluntarios, líder en estándares de calidad de servicio al cliente; por medio de una atención personalizada que permita apoyar a los participantes para que alcancen sus metas optimizando los recursos e ideas que eleven la dignidad y las oportunidades de educación de las personas con carencias y desafíos.

## Propósito

Apoyar e impulsar oportunidades de profesionalización técnica y a nivel universitario en base a alianzas estratégicas con instituciones educativas. Promover la participación voluntaria de las personas que están siendo beneficiadas y aquellas que se sientan identificadas con esta filosofía.

## Valores Organizacionales

### Sirva con Excelencia

Atiendo las necesidades de todos mis clientes y los satisfago excediendo sus expectativas.

### Actúe con Urgencia

Me anticipo a las necesidades y actúo con prontitud.

### Priorice y Planifique

Planifico usando el principio “Primero lo Primero”.

### Sea parte del Equipo

Integro todo mi esfuerzo y habilidades al logro de los objetivos y metas.

### Comuníquese Eficazmente

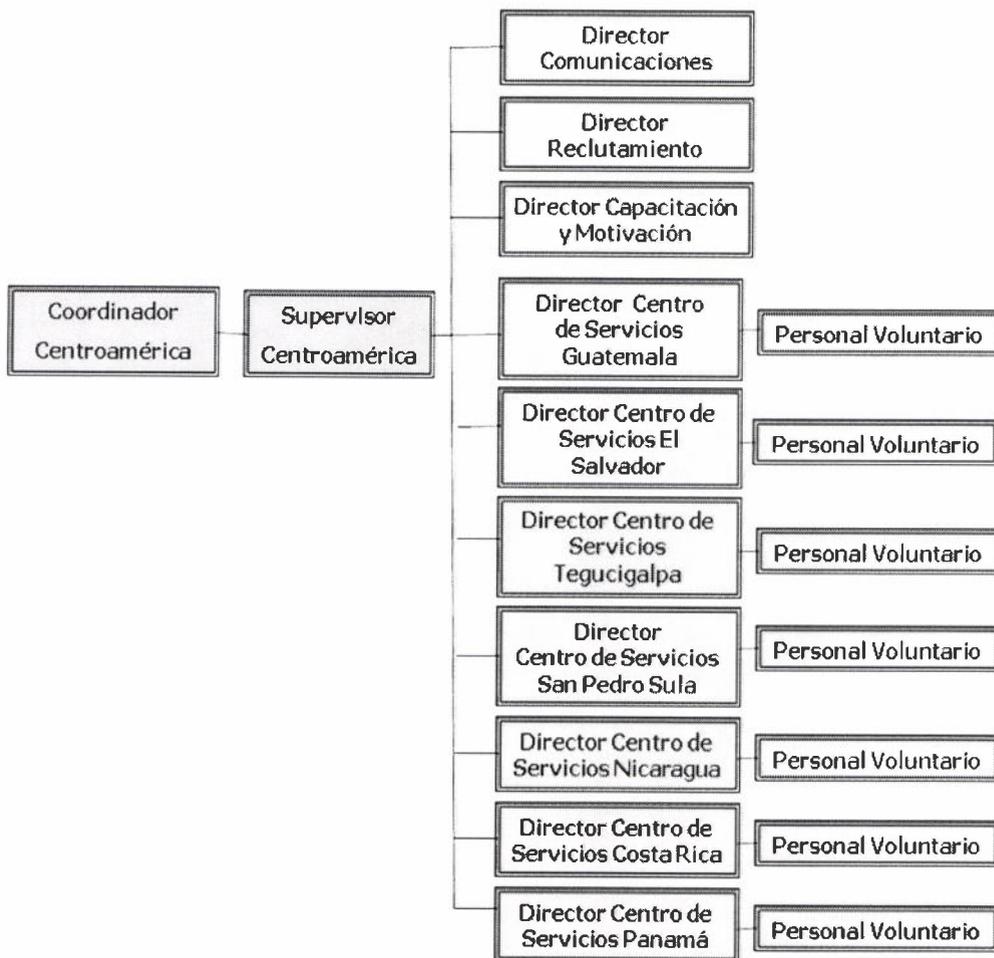
Logro la Unidad de propósito por medio de la comunicación.

Sea responsable

Asumo mi responsabilidad y compromiso, porque los resultados dependen de mí.

Organigrama

Ilustración No. 1



Fuente: Oficinas Administrativas Fondo Perpetuo para la Educación, junio 2007

## FODA

Con la finalidad de comprender mejor la situación actual de la organización, se hizo un análisis fodal, como resultado se obtuvieron los siguientes puntos más relevantes:

### Fortalezas

- Alta orientación humana.
- Manejo de bajas tasas de interés.
- Indicadores clave definidos y establecidos para orientar los esfuerzos organizacionales.
- Alineación e integración de objetivos con los departamentos vinculados al desempeño del programa (CRE, Sistema Educativo y Gerencia de Finanzas).

### Oportunidades

- Amplio número de participantes potenciales identificados.
- Respaldo de una organización mundial.

### Debilidades

- Alta rotación del personal voluntario.
- No se cuenta con un programa de capacitación.
- Carencia de un programa de incentivos y motivación para voluntarios.
- Fluctuación en los estándares de calidad del servicio.

### Amenazas

- Desempleo a causa de la problemática económica.

## 1.2 Marco Teórico

### Cultura

Según J.S Kahn "cultura o civilización es todo aquello que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres, el lenguaje, la conducta, y cualquier otro hábito y capacidad adquirida por el hombre, por el hecho de ser miembro de la sociedad".

Salzmann la define como: "La totalidad del comportamiento social aprendido que ha distinguido a la humanidad durante el curso de su historia". En un término más preciso, cultura también significa "la manera tradicional de hacer las cosas en una sociedad determinada". (Pérez, 2006: 59).

### Servicio

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

Dada la naturaleza intangible de los servicios, el cliente los juzga a través de lo que percibe y cómo lo percibe; la mezcla de ambas percepciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores. El desarrollo de una reputación corporativa de calidad y credibilidad son pilares fundamentales para la competitividad de una empresa. En servicios, las experiencias e imagen previas influyen muy fuertemente en el juicio de calidad y satisfacción al cliente.

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, se ofrece bajo demanda, depende mucho de las personas y su interrelación, y normalmente es ofrecida por el personal de menor sueldo. Todo esto hace que la calidad de un servicio la juzgue el cliente en el instante en que lo está recibiendo. (Pérez, 2006: 62).

## Los Recursos Humanos y el Servicio

Desde un punto de vista organizacional, en las empresas de servicio la administración del recurso humano no se enfoca sólo a los empleados, sino también a los clientes, ambos son el recurso humano de la compañía, y la administración tendrá que atender las necesidades de los dos.

El gerente debe estar atento para atender rápida y eficazmente las quejas de los consumidores, así como también las situaciones de insatisfacción de sus empleados, que de no ser manejadas pronto y en forma adecuada, se convierten inmediatamente en un mal trato al cliente.

La administración de los clientes desde un punto de vista humano se puede enfocar desde tres perspectivas:

- La conveniencia de tener físicamente presente al cliente.
- Involucramiento del cliente en la operación y administración.
- El grado de involucramiento del cliente en el diseño y proceso mismo del ofrecimiento del servicio.

(Pérez, 2006:67).

## Técnicas para medir las necesidades y el valor del cliente

Las empresas que tienen reputación de contar con clientes satisfechos, no sólo se fijan estándares muy altos para los parámetros operativos del negocio que crean valor al cliente, sino que también cuentan con métodos para medir en qué tanto están cumpliendo con las expectativas del consumidor: Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los clientes deben tener tres objetivos: ayudar a clarificar el entendimiento de la relación histórica entre la compañía y sus clientes, servir para evaluar la satisfacción del cliente con respecto a los competidores, y entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente.

Además este estudio se debe diseñar con base en las expectativas y la percepción de la calidad del producto o servicio por parte del consumidor, involucrando a los empleados de tal forma que comprendan la importancia del cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio.

La medición de la calidad de servicios se realiza comúnmente a través de cuestionarios aplicados directamente al consumidor, los cuales se sugiere consideren tanto aspectos cualitativos como cuantitativos. Las preguntas de los cuestionarios deben ser muy específicos y fáciles de cuantificar para poder llevar a cabo análisis posteriores.

Los resultados del análisis de las encuestas sirven para tomar acciones correctivas o preventivas que mejoren continuamente la satisfacción del cliente.

Dentro de los aportes de los autores de la calidad tenemos los de Philip Crosby quien afirma que la calidad está basada en 4 principios absolutos:

- Calidad es cumplir los requisitos.
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

(Evans. 2005: 169).

Por su parte Joseph M. Juran recomienda seguir las siguientes estrategias utilizadas por Japón para ser líder en calidad a nivel mundial.

- Los administradores superiores se deben encargar personalmente de dirigir la renovación de la calidad.
- Todos los niveles y funciones de la organización deberán involucrarse en programas de capacitación en administración de calidad.
- El mejoramiento de la calidad se debe realizar continuamente, y a un paso revolucionario, no evolucionario.
- La fuerza de trabajo se involucra con el mejoramiento de la calidad a través de los ciclos de calidad.

- Los objetivos de calidad son parte del plan de negocio.

El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que se llama la trilogía de Juran, ya que divide el proceso de administración de calidad en planeación de calidad, control de calidad y mejora de la calidad. (Evans, 2005: 171).

#### Calidad Total en Empresas de Servicio

El mejoramiento de la calidad en el servicio se basa en el hecho de que ésta se puede observar y medir; su objetivo es exceder las expectativas del cliente a través de un enfoque positivo hacia la calidad, que haga tender las quejas por mal servicio a cero. Para ello es conveniente aprovechar el conocimiento del personal de servicio, el cual percibe directamente las inquietudes del cliente, a la vez que su satisfacción en el trabajo incide fuertemente en sus actitudes y comportamiento.

El mejoramiento de la calidad de un servicio es un problema de relaciones humanas más que de organización. El uso de la psicología y el ejemplo por parte de la administración, combinado con planes permanentes de educación y capacitación son elementos fundamentales para crear un ambiente humano propicio para la calidad.

Se puede asegurar que las organizaciones de servicios en la actualidad deben contar con una operación flexible que responda en forma rápida a los deseos y necesidades del consumidor, excediendo sus expectativas, así como transfiriéndole valor mediante productos y servicios innovadores. Para ello las empresas necesitan contar con una inversión en capital humano mayor a la de capital físico, que les asegure personal capacitado, educado y con vocación de servicio para agregar permanentemente valor al cliente en todos los procesos de la cadena. Las organizaciones de servicio no pueden operar mediante la supervisión directa de los empleados, pues un empleado de servicio interactúa más con el cliente que con su supervisor. La única alternativa es desarrollar en ellos una cultura de servicio en la que su comportamiento se dirija indirectamente a través de valores culturales creados en los diferentes sistemas organizacionales. (Cantú, 2000: 162).

### Comunicación de apoyo

Es la que busca preservar una relación positiva entre los comunicadores en el momento en que están abordando el problema en cuestión. Le permite proporcionar retroalimentación negativa, o resolver un asunto difícil con otra persona, y como resultado fortalecer su relación. Cuando se utiliza la comunicación de apoyo, no solo es un mensaje entregado en forma precisa, sino que la relación entre las dos partes comunicantes es apoyada y hasta mejorada por el intercambio. El resultado son relaciones interpersonales positivas. (Whetten, 2005: 208).

### Coaching y consultoría

En el coaching se comparten consejos e información, o se establecen estándares para ayudar a mejorar las habilidades. La consultoría ayuda a reconocer y abordar problemas que implican los estados mentales, emociones o personales. Por ello, el coaching se enfoca en las habilidades y la consultoría en las actitudes.

Las habilidades de coaching y consultoría se aplican para una amplia gama de actividades, como motivación de otros, manejo de las quejas de los clientes, superación de la información negativa o crítica, manejo de conflictos entre las partes, negociación de cierta posición, etc. (Whetten, 2005: 217).

### Elementos de un programa eficaz de motivación

El rol del directivo es crear un ambiente de trabajo de apoyo, que resuelva conflictos, en el que el valor preponderante sea la facilitación y no el control.

Las recompensas deben impulsar el alto rendimiento del personal que es consistente con los objetivos de la dirección.

La motivación funciona mejor cuando está basada en el autocontrol. Los individuos deben ser tratados en forma equitativa. Los individuos merecen retroalimentación oportuna y honesta en el desempeño del trabajo.

El desempeño de una persona es una función tanto de su motivación como de su habilidad, el desempeño conduce a la satisfacción cuando es claro que las recompensas están basadas en el desempeño. (Whetten, 2005: 304).

¿Qué es un Call Center?

Siempre que se habla de un Call Center, se hace referencia a centros de atención de llamadas, compañías que disponen de una serie de personas que se dedican a atender llamadas o a realizar llamadas o incluso ambas tareas, el fin de estas llamas puede ser con diversos objetivos como por ejemplo, departamentos de atención a clientes, atención a reclamaciones, asistencias y soportes técnicos, departamentos que hacen encuestas, empresas de telemarketing, etc.

Estas personas que hacen llamadas o atienden llamadas son los Agentes del Call Center.

Para estas empresas en concreto es muy importante conocer datos de la calidad y la cantidad de llamadas efectuadas o atendidas, la razón es muy sencilla, el principal negocio de estas empresas se centra en la realización y recepción de llamadas con lo cual el control de la información que hace referencia a las llamadas es de vital importancia para valorar el negocio y beneficio de estas compañías.

En esta información se valoran datos de las llamadas y de los agentes, número de llamadas recibidas, número de llamadas realizadas, duración de las llamadas, tiempos medios, tiempos de respuesta, disponibilidad de agentes, etc. Con todos estos datos se puede conocer si se está realizando bien o no el trabajo y cuáles son los puntos críticos en el caso de que los haya.

Cada contacto con un cliente es una oportunidad de fortalecer o devaluar la imagen de su empresa y la relación con el cliente.

El proceso de asignar la persona adecuada al cliente concreto en el momento apropiado es de vital importancia para tener una relación exitosa con sus clientes.

Si se gestiona correctamente, los clientes están más satisfechos, las ventas cruzadas son mayores, y ciertos segmentos de clientes de alto valor pueden ser tratados individualmente de acuerdo a sus premisas de negocio.

Lo comentado se puede llevar a cabo con un sistema de tratamiento de llamadas adecuado y técnicas de optimización de recursos, las soluciones de Contact Center permiten que las empresas ofrezcan mayores niveles de eficiencia al mismo tiempo que aumentan sus ingresos. Así, los agentes correctos atenderán mejor las llamadas y la productividad global del Call Center aumentará, reduciéndose los costes. ¿Qué es un Call Center?. Técnicas profesionales. Recuperado: 6.11.2009 <http://www.Laempresadelcallcenter.com/CallCenter.htm>.

#### Tecnología para un Call Center

Entre las tecnologías tradicionales que se ocupan en un call-center están: la infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas o cintillos), la infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, CRM), el distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD), un sistema de respuesta interactiva de voz (IVR), un grabador de llamadas (que muchas veces también graba las pantallas de los agentes), y si el call-center es de salida, un marcador o discador, asistido, progresivo o automático y predictivo.

La inteligencia artificial ha dado lugar a nuevas tecnologías también de reciente adopción como son: el reconocimiento de voz, la síntesis de voz, y un sistema híbrido con humanos que se conoce como reconocimiento de voz asistido.

La convergencia de servicios como voz, datos y video sobre la misma red digital hace necesario el uso de tecnologías de priorización, tales como QoS y catalogación de paquetes, más conocido como Packet Shaping, las cuales garantizan la disponibilidad de los servicios críticos, que no pueden funcionar con tiempos demasiado altos.

Tecnología. Wikipedia enciclopedia libre. Recuperado: 6.11.2009 [http://es.wikipedia.org/wiki/Centro\\_de\\_llamadas#Tecnolog.C3.ADA\\_para\\_call-center](http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas#Tecnolog.C3.ADA_para_call-center).

### ¿Qué es un voluntario?

El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre. El término también hace referencia al conjunto de dichas personas, los voluntarios. Por definición, los voluntarios no cobran por su trabajo. Hay diferentes motivaciones que mueven a estas personas a dedicar parte de su tiempo al trabajo no remunerado. También hay distintas maneras de ser voluntario: una clasificación básica distingue al voluntariado formal (el realizado dentro de organizaciones no lucrativas) del informal (los voluntarios actúan individualmente o en grupos no registrados). Otra clasificación elemental distinguiría el voluntariado en el que los beneficiarios son personas de aquél en el que el trabajo mejora el medio ambiente (en general o parte de él: animales, plantas, etc.).

El trabajo voluntario debería cumplir tres condiciones

- Ser desinteresado: el voluntario no persigue ningún tipo de beneficio ni gratificación por su ayuda.
- Ser intencionado: el voluntario persigue un fin y un objetivo positivo (buscar un cambio a mejor en la situación del otro) y legítimo (el voluntario goza de capacidad suficiente para realizar la ayuda y de cierto consentimiento por parte del otro que le permite que le ayude).
- Estar justificado: responde a una necesidad real del beneficiario de la misma. No es un pasatiempo ni un entretenimiento sin más, sino que persigue la satisfacción de una necesidad que hemos definido previamente como tal. Generalmente se busca el beneficio del otro a través de un esfuerzo personal, movido por algo, buscando como decimos, un fin justificado.

El voluntariado complementa la labor de la administración pública y de los profesionales de la acción social, pero nunca los debería sustituir ni suplantar.

## Motivaciones del Voluntario

- Altruismo: los voluntarios pretenden el beneficio de otros sin recibir ninguna gratificación económica por ello.
- Solidaridad: se trabaja no sólo para otros sino con otros, sintiendo sus problemas como propios, igual que las acciones para solucionarlos y los beneficios obtenidos así.
- Calidad de vida: ayudar a otros hace sentirse bien a los voluntarios.
- Devolución de favores recibidos: personas que se beneficiaron del trabajo voluntario de otras devuelven lo recibido a la sociedad.
- Convicciones religiosas: la fe mueve a los voluntarios creyentes.
- Aumentar posibilidades de trabajo: muchos empresarios valoran el trabajo voluntario (por la iniciativa, responsabilidad, etc. de los que lo realizan). El voluntariado es especialmente útil para encontrar trabajo en el campo social.
- Aumentar las relaciones sociales: A través del voluntariado se suele conocer a mucha gente. Además los voluntarios que se dedican a un mismo fin suelen tener intereses comunes.

Voluntariado. Wikipedia enciclopedia libre. Recuperado: 6.11.2009  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Voluntariado>.

### 1.3 Planteamiento del Problema

Actualmente la organización enfrenta el problema de que los indicadores clave con los que es medida en la actualidad, están bajando, estos son: que los participantes se gradúen, obtengan un mejor empleo y que paguen su préstamo. Situación que les pone en alerta ya que el objetivo de que obtengan un préstamo es para que mejoren su situación económica y se rompa el círculo de pobreza.

#### Pregunta de Investigación

¿Qué procesos se deben desarrollar para apoyar la labor de los voluntarios en el cumplimiento de que los participantes alcancen las metas establecidas?

#### 1.4 Objetivos de la Investigación

##### General:

Identificar si la labor de los voluntarios en los Centros de Servicios FPE es actualmente un apoyo para que el participante alcance la meta de graduación, mejor empleo y pagos.

##### Objetivos Específicos:

- Diseñar un proceso de inducción, un manual de consultas y un programa de capacitación que facilite la adaptación del voluntario y garantice la expectativa de desempeño y resultados.
- Diseñar un programa de reconocimiento que motive y promueva la constancia y el logro de metas en el personal voluntario.

#### 1.5 Alcances y Límites

El enfoque de esta investigación está dirigido a personal voluntario y participantes del programa, se tuvo mucha apertura por parte del personal administrativo de la organización lo que nos permitió hacer un estudio con datos que respaldan los resultados obtenidos.

Dentro de las limitantes identificadas se pueden mencionar la carencia de investigaciones con énfasis en la temática de servicio voluntario que provean elementos teóricos que respalden el desarrollo del estudio o que permitan realizar análisis comparativos.

## Capítulo 2

### Metología

#### 2.1 Sujetos de la Investigación

Los sujetos de estudio fueron hombres y mujeres de 17 a 70 años quienes están vinculados al FPE como voluntarios y participantes.

El FPE es una organización internacional que se dedica a gestionar préstamos a jóvenes de ambos sexos que tengan aspiraciones educativas para que cursen estudios.

Para efectos de esta investigación, los sujetos de estudio identificados se clasificaron de la siguiente manera:

##### Sujeto 1

Voluntarios:

Son las personas que en forma espontánea donan de su tiempo cumpliendo con las funciones operativas que sostienen el sistema administrativo del FPE.

##### Sujeto 2

Participantes del programa:

Son los jóvenes, varones y señoritas de 17 a 30 años que han sido beneficiados con un préstamo orientado a obtener capacitación y educación. Todos aparecen en la base de datos del FPE bajo las categorías de estudiante o graduado, y son contactados periódicamente por los voluntarios para realizar un monitoreo y apoyo al alcance de metas académicas, laborales y cumplimiento del compromiso del pago de las cuotas correspondientes.

## 2.2 Instrumento

Para efectos de esta investigación, se utilizaron dos instrumentos diseñados específicamente con base a los objetivos y características del estudio, estos se incluyen en el anexo 1 y 2 de este documento, los cuales son:

- Cuestionario dirigido al personal voluntario del centro de servicios, la que se pasó a los cien voluntarios que están activos en los centros de servicios.
- Cuestionario dirigido a los participantes del programa. El programa cuenta con tres mil participantes en toda Centroamérica, el cuestionario se pasó a una muestra de ciento noventa de ellos. A continuación se describe la forma en que se hizo el cálculo de la muestra:

Fórmula:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

N = Tamaño muestral

N = Tamaño de la población. Número total de historias.

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gaus 1.96 para  $\alpha = 0,05$  y 2,58 para  $\alpha =$

0.01.

p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar la

opción más desfavorable ( $p=0.5$ ) que hace mayor el tamaño muestral.

q = 1-p (Si p = 30% q = 70%).

$i$  = Error que se prevé cometer. Por ejemplo, para un error del 10%, introduciremos en la fórmula el valor 0.1. Así, con un error del 10%, si el parámetro estimado resulta del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para  $\alpha=0,05$ ) de que el parámetro real se sitúa entre 70% y el 90%. Vemos, por tanto, que la amplitud total del intervalo es el doble del error que introducimos en la fórmula.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>Tamaño muestral</b> 190         </div>	z 1,96 ( $\alpha=0,05$ ) 2,58 ( $\alpha=0,01$ )
	1.96
	p (frecuencia esperada del parámetro)
	0.95
	i (error que se prevee cometer)
	0.03
	Población
	3000

### 2.3 Procedimiento

Los pasos para desarrollar el proceso de investigación fueron:

1. Selección del tema, para lo cual se realizó un listado de alternativas de estudio.
2. Se elaboró un análisis FODA de la empresa, en donde se identificaron una serie de situaciones de donde surgieron los indicadores de la investigación.

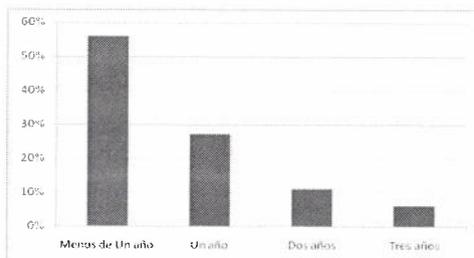
3. Se definió el planteamiento del problema y elaboró la pregunta de investigación, la cual se convirtió en la premisa para establecer los objetivos generales y específicos.
4. Se identificó y definió las características de los sujetos susceptibles de investigación; lo cual precedió a la elección del método idóneo que permitió efectuar la conexión racional entre el marco teórico, los resultados que se obtuvieron y los objetivos del estudio.
5. Se estructuró y diseñó los instrumentos que fueron utilizados en la obtención de la información. En esta fase del proceso se consultó a Bernal (2006), Franklin (2007) y Piloña (2005). Dichos instrumentos fueron diseñados específicamente para efectos de esta investigación.
6. Se determinó la muestra de acuerdo a fórmula.
7. Posterior a la aplicación del cuestionario, se tabularon las respuestas, lo que dio lugar al diseño de la presentación de resultados.
8. Con la información obtenida, clasificada y ordenada de acuerdo a las variables, indicadores y objetivos específicos, se procedió a realizar la fase de discusión, en la cual se confrontaron los resultados obtenidos con el marco teórico.
9. Se redactaron las conclusiones y recomendaciones, producto del proceso de investigación.
10. Se presentó la propuesta como una aportación de este estudio para la organización.

### Capítulo 3

#### Resultados de la investigación

Resultados de encuesta realizada a los cien voluntarios de los Centros de Servicios que realizan los contactos a los participantes del FPE.

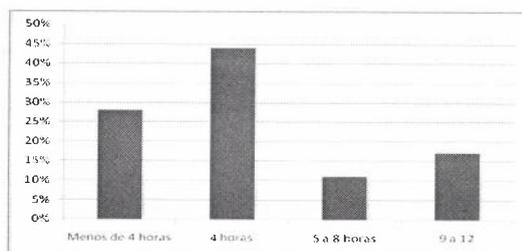
Gráfica 1: Tiempo que tiene de estar brindando servicio.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Los voluntarios tienen poco tiempo en el desarrollo del programa, se requiere de tiempo para que ellos logren nivelar su conocimiento y que sus contactos sean efectivos.

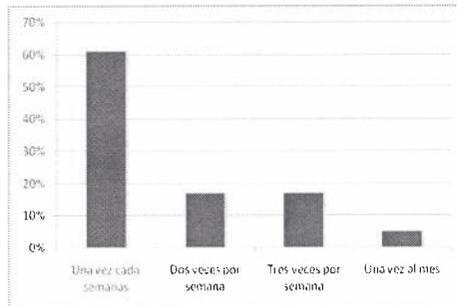
Gráfica 2: Cantidad de horas de servicio que dona semanalmente.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Los voluntarios donan cuatro horas a la semana, lo que les permite tener continuidad al brindar el servicio de consejería y coaching.

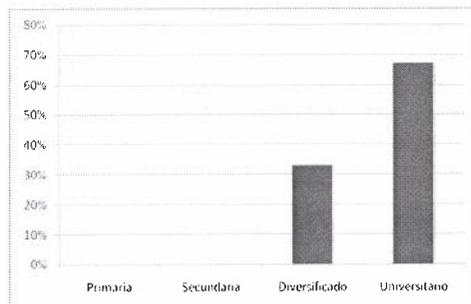
Gráfica 3: Frecuencia con que asiste al Centro de Servicios a brindar servicio.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

La mayoría dona servicio una vez por semana, esto favorece el avance en el desarrollo de los contactos.

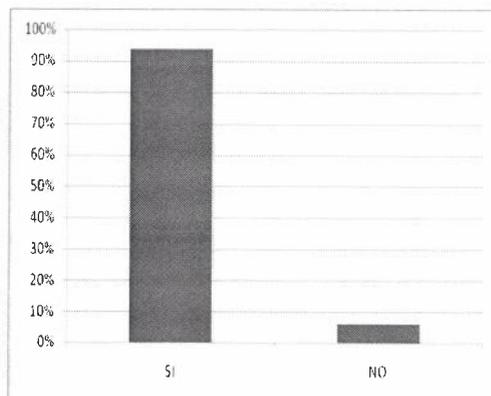
Gráfica 4: Grado de estudios académicos del voluntario.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Cuentan con estudios de diversificado y universitarios, lo facilita la labor de capacitación, ya que cuentan con conocimientos y habilidades que les permitirán realizar contactos positivos y efectivos.

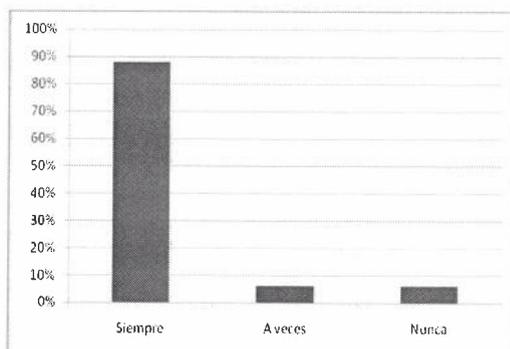
Gráfica 5: Conocimientos de las metas a monitorear.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Los voluntarios conocen las metas que debe alcanzar el participante, esto les permite dar un apoyo cuando alguno de ellos se siente desmotivado o enfrenta problemas.

Gráfica 6: Comunicación de la información de resultados con el voluntario.

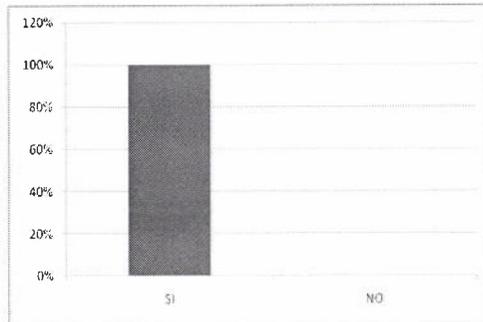


Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Al conocer los resultados de los indicadores clave del país el voluntario puede dar prioridad en las metas que necesitan ser reforzadas.



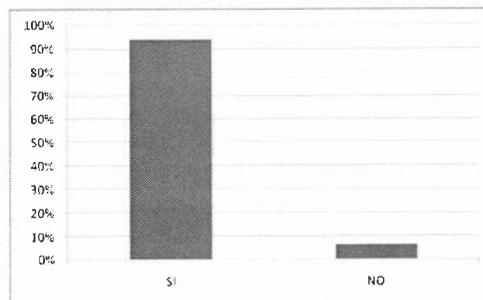
Gráfica 7: Conocimiento de la importancia de estar al día con sus pagos.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Al conocer la importancia de que los participantes estén al día al pagar, el voluntario tiene una herramienta para motivarlo a cumplir con esta obligación.

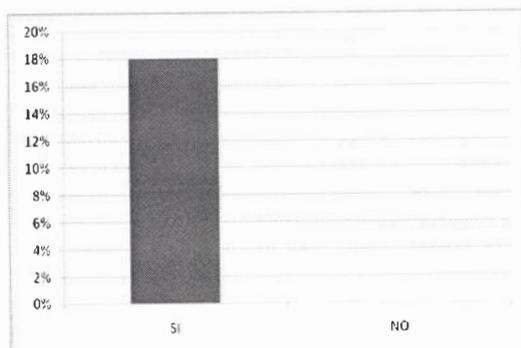
Gráfica 8: Explicación de lo que sucederá si hay atraso con los pagos.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Cuando el voluntario le explica a los participantes que el programa no les puede seguir apoyando si se atrasan con el pago de su cuota, les da la visión de una consecuencia que impediría completar su meta.

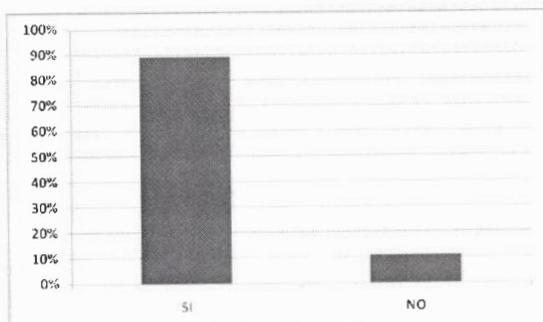
Gráfica 9: Información del apoyo que pueden recibir los desempleados por parte del CRE.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

El participante se siente apoyado al recibir la noticia de que el programa cuenta con una institución como el CRE que le puede apoyar para conseguir un empleo y pagar su cuota.

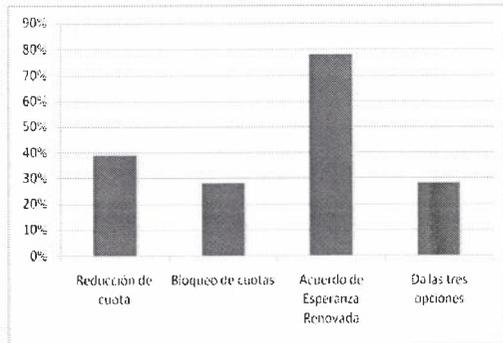
Gráfica 10: Conocimiento de las opciones para renegociar una deuda.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

El poder renegociar la deuda con los participantes que se atrasan con el pago de la cuota, le da al participante el sentimiento de que es responsable a pesar de las dificultades que enfrenta.

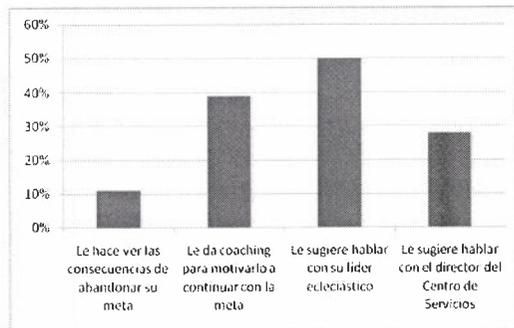
Gráfica 11: Opciones de renegociación que ofrece el voluntario.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Las dos opciones que más se ofrecen permiten que el índice de pagos se mantenga alto.

Gráfica 12: Seguimiento sugerido para los participantes que piensan abandonar su meta.

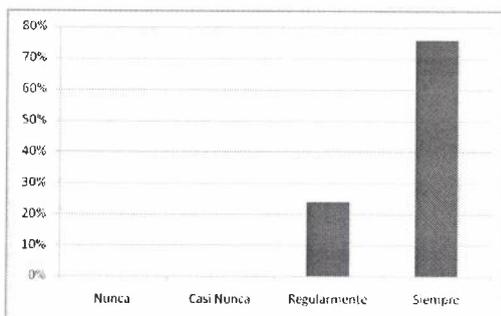


Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

El programa busca desincentivar el abandono de las metas, ya que pretende lograr el objetivo de romper el círculo de pobreza de los participantes.

**Resultados de encuesta realizada a la muestra de ciento noventa participantes del programa.**

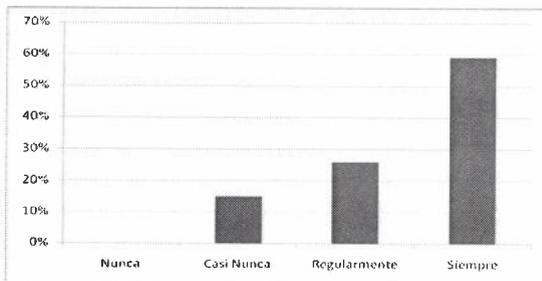
**Gráfica 1: Sentimiento al recibir una llamada de que es un amigo quien le saluda.**



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Los participantes se identifican con los voluntarios, lo que les permite mantener una buena comunicación.

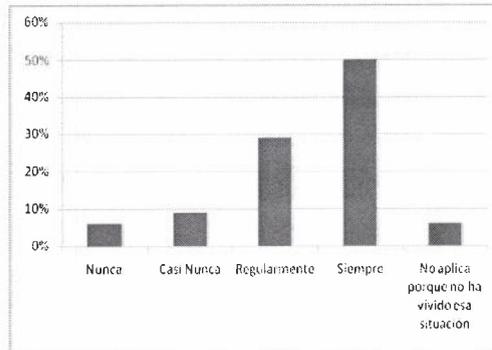
**Gráfica 2: Seguimiento para alcanzar la meta académica.**



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

El voluntario motiva al participante que se siente desanimado y quiere abandonar los estudios.

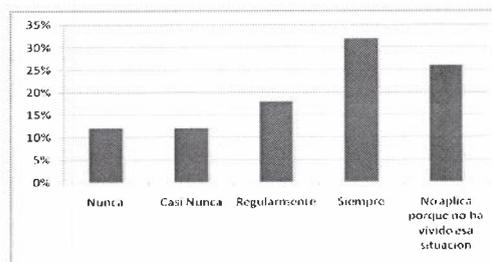
Gráfica 3: Seguimiento a la situación laboral.



Fuente: Elaboración propia, 19/3/2010

El voluntario muestra interés si el participante está desempleado, le sugiere apoyarse en el CRE más cercano.

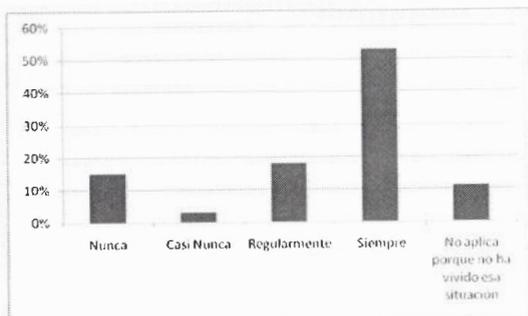
Gráfica 4: En ausencia de un CRE se le dan ideas para mejorar su situación económica.



Fuente: Elaboración propia, 19/3/2010

Los voluntarios apoyan a aquellos que no tienen un CRE cercano, sienten empatía por su problema y le sugieren formas para agenciarse de dinero y pagar su cuota

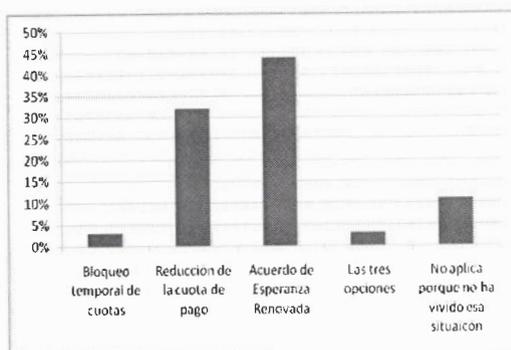
Gráfica 5: Monitoreo en el cumplimiento del compromiso de pago.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

El voluntario da seguimiento y brinda opciones para renegociar la deuda si el voluntario no puede pagar la cuota.

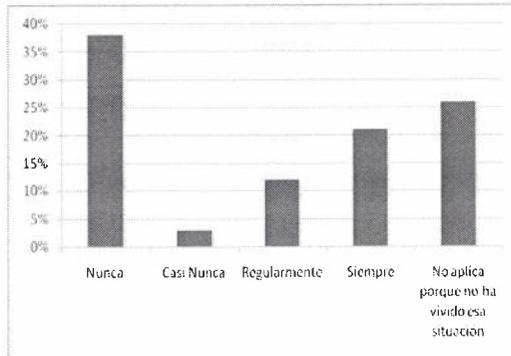
Gráfica 6: Tipo de negociación que le han ofrecido.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Las negociaciones que más le han ofrecido le permiten al participante continuar pagando y experimentar el sentimiento de ser responsable en el compromiso de pago.

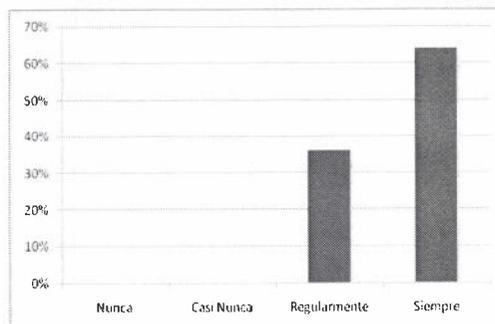
Gráfica 7: Confianza del participante para llamar al Centro de Servicios y pedir apoyo.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Esto es algo en lo que el centro puede mejorar ya que un porcentaje considerable no se siente confiado para llamar.

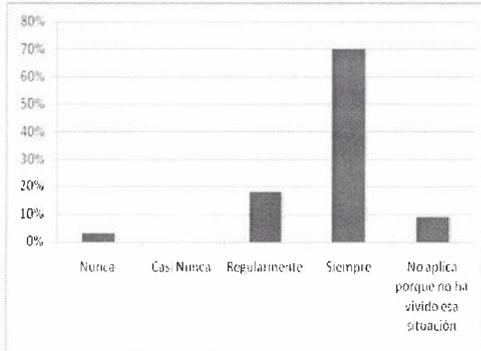
Gráfica 8: Resolución de los problemas que ha compartido con el voluntario.



Fuente: Elaboración propia. 19/3/2010

Los participantes que sienten la confianza de llamar para pedir apoyo sienten que les han apoyado y han logrado resolver su problema.

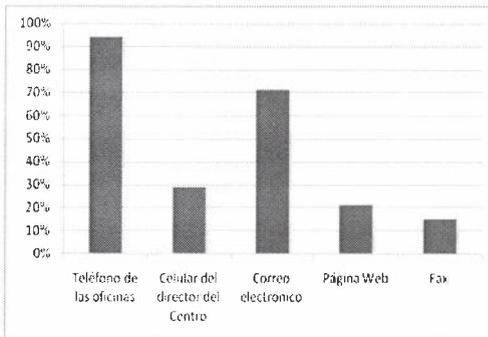
Gráfica 9: Información proporcionada en forma clara y precisa.



Fuente: Elaboración propia, 19/3/2010

La forma en la que los voluntarios se comunican permite que el mensaje que transmiten llegue correctamente al participante.

Gráfica 10: Conocimiento de opciones para ponerse en contacto con el Centro de Servicios.



Fuente: Elaboración propia, 19/3/2010

Los participantes manejan varias opciones y saben cómo contactar a los voluntarios.

Sugerencia por parte de los participantes para que los Centros de Servicios le apoyen de una mejor manera para alcanzar sus metas:

- Dar instrucciones para entrar al sistema y ver el estado de cuenta del préstamo.
- Mostrar más interés y ser más amistosos.
- Dar información para el trámite de un segundo préstamo.
- Capacitar a los voluntarios sobre la forma de llenar una solicitud de préstamo o bien la renovación del mismo.

## **Capítulo 4**

### **Análisis de resultados**

Este capítulo incluye la confrontación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo con las teorías de los diferentes autores consultados, las cuales integran el marco teórico del informe.

Se realizaron dos encuestas, una para los cien voluntarios del centro de servicios FPE y la otra para una muestra de ciento noventa participantes.

Los resultados que se obtuvieron de las dos encuestas complementan y respaldan el hecho de que la labor de servicio que se está prestando en los centros del FPE, apoya las metas de los participantes, alcanzando de esta forma el objetivo general de esta tesis.

El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre, no persiguen ningún tipo de beneficio ni gratificación por su ayuda, de acuerdo a los resultados obtenidos en el área de información general del cuestionario, esto se cumple con los voluntarios del FPE, a pesar de que más de la mitad de ellos tiene menos de un año de donar servicio, casi en su totalidad donan cuatro horas una vez por semana, un pequeño porcentaje pero significativamente importante, ha servido entre dos y tres años en el programa. Voluntariado. Wikipedia enciclopedia libre. Recuperado: 6.11.2009 <http://es.wikipedia.org/wiki/Voluntariado>.

El grupo que lleva dos y tres años de servicio es el encargado de dirigir a los nuevos, su rol, tal como lo menciona Whetten y Cameron, es crear un ambiente de trabajo de apoyo que resuelva conflictos, en el que el valor preponderante sea la facilitación, ya que los individuos merecen retroalimentación oportuna y honesta en el desempeño del trabajo. Las respuestas obtenidas en la pregunta dos, reflejan que los directores sí cumplen totalmente con dicha característica, más del ochenta por ciento de los voluntarios expresó recibir retroalimentación del director del Centro de Servicios en cuanto al progreso que tienen los participantes en relación a graduación, mejor empleo y pago del préstamo, lo que les permite enfocar su trabajo a las metas que necesitan refuerzo. Los participantes respaldan con las respuestas proporcionadas en las preguntas de la

dos a la ocho, el hecho de que son apoyados y motivados para alcanzar sus metas. Whetten, D.y Cameron, K.(2005) *Desarrollo de habilidades directivas* México: Pearson Prentice Hall.

Los resultados obtenidos en las preguntas cuatro y seis confirman que los voluntarios utilizan la comunicación de apoyo para que la relación que mantienen con el participante siempre de como resultado fortalecer su relación. La comunicación de apoyo busca preservar una relación positiva, permite proporcionar retroalimentación negativa, o resolver un asunto difícil con otra persona, y como resultado fortalecer su relación. Aun cuando se tocan temas sensibles como el desempleo, el pago de una cuota, e inclusive el salario que devenga un participante, la relación positiva que mantiene el voluntario le permite tener siempre las puertas abiertas de los participantes para apoyarlos a lograr sus metas. Whetten, D.y Cameron, K.(2005) *Desarrollo de habilidades directivas*\_México: Pearson Prentice Hall.

Se puede asegurar que las organizaciones de servicios en la actualidad deben contar con una operación flexible que responda en forma rápida a los deseos y necesidades del cliente, excediendo sus expectativas; los resultados en las preguntas de la 6 a la 8 indican que cuando un participante enfrenta problemas para pagar su cuota, el voluntario le atiende con prontitud y le apoya con una excelente actitud de servicio, de tal forma que éste se siente motivado a llamar para pedir asesoría en los problemas que enfrenta. Cantú,H (2000).*Desarrollo de una Cultura de Calidad*\_México: McGraw-Hill.

Las respuestas de la pregunta 6 muestra que cuando un participante está pensando en abandonar su meta de estudios los voluntarios le dan coaching y consejería, siendo estas según Whetten y Cameron herramientas que ayudan a reconocer y abordar problemas que implican los estados mentales, emociones o personales y que establecen estándares para ayudar a mejorar. Whetten, D. y Cameron, K.(2005) *Desarrollo de habilidades directivas* México: Pearson Prentice Hall.

Respecto al grado académico que tienen los voluntarios, la respuesta obtenida de la información general del cuestionario, indica que tienen estudios universitarios y diversificado, lo que facilita la labor de capacitación para estandarizar el servicio de calidad que se busca dar a los

participantes. Los agentes correctos atenderán mejor las llamadas y la productividad global del Call Center aumentará. ¿Qué es un Call Center?. Técnicas profesionales. Recuperado: 6.11.2009 <http://www.Laempresadelcallcenter.com/CallCenter.htm>.

## **Conclusiones**

- Para que el servicio que brindan los voluntarios sea estandarizado se requieren procesos definidos que nivelen su conocimiento al entrar a donar servicio a la organización.
- Siendo que el servicio es fundamental para mantener una buena relación con los participantes, se hace urgente la necesidad de proveer a los voluntarios las herramientas de consulta para resolver las posibles inquietudes que los participantes les hacen durante los contactos.
- Para promover que se mantenga un servicio de calidad hacia los participantes se requiere desarrollar un sistema que les mantenga motivados a mejorar constantemente en su desempeño.

La implementación de las herramientas apropiadas permitirá que se alcance el objetivo general y específicos de esta tesis.

## **Propuesta**

En virtud de que las experiencias iniciales que vive un voluntario en la organización van a influir en su rendimiento y adaptación, se propone diseñar un proceso de inducción para generar sentimiento de seguridad y pertenencia. El proceso permitirá estandarizar los pasos que cada director deberá brindar al recibir a los nuevos voluntarios que se sumen al equipo de servicio.

Es de vital importancia la elaboración de un manual de consultas que contenga la misión, visión y valores de la organización, así como lineamientos generales y casos frecuentes con los que se enfrentará al momento de realizar los contactos de apoyo a los participantes.

Esto permitirá dar un servicio de calidad ya que los voluntarios podrán apoyar con la información precisa y apropiada de acuerdo a las consultas que reciban.

El colaborador que recibe capacitación siente que la organización lo estima y, por lo tanto, considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo y elevar su productividad. Los colaboradores aprenderán cosas nuevas, crecerán individualmente, establecerán relaciones con otros individuos, coordinarán el trabajo a realizar, se pondrán de acuerdo para introducir mejoras, etc. Por tal razón se debe elaborar un programa de capacitación que facilite la adaptación del voluntario y garantice la expectativa de desempeño y resultados.

Se propone implementar un programa de reconocimientos que permita crear entre el voluntario y la organización una relación de largo plazo que contribuya a enriquecer la cadena de apoyo hacia el participante, buscando de esta forma crear una relación que perdurará por muchas generaciones y que dé frutos formando personas con valores perpetuos.

La elaboración de estas cuatro herramientas es la aportación de este estudio para la organización del Fondo Perpetuo para la Educación, su implementación les permitirá elevar el índice de graduación, mejor empleo y pago.

El presupuesto estimado para ejecutarlas se detalla a continuación:

Ilustración 2

## PRESUPUESTO

CONCEPTO	UNIDADES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>Proceso de Inducción</b>			
Pin de bienvenida	100	Q 4.00	Q 400.00
<b>Manual de consultas</b>			
Copias y encuadernado	42	Q 20.00	Q 840.00
<b>Programa de entrenamiento y capacitación</b>			
Refrigerio	600	Q 30.00	Q 18,000.00
<b>Programa de reconocimientos</b>			
Playeras	84	Q 15.00	Q 1,260.00
Cuadro	350	Q 15.00	Q 5,250.00
Libro Motivacional	40	Q 50.00	Q 2,000.00
Juego de Marcadores y agenda	600	Q 5.00	Q 3,000.00
Pin un año	100	Q 30.00	Q 3,000.00
Pin dos años	100	Q 30.00	Q 3,000.00
Pin tres años	100	Q 30.00	Q 3,000.00
Pin cuatro años	100	Q 30.00	Q 3,000.00
Pin cinco años	100	Q 30.00	Q 3,000.00
			Q 26,510.00
		<b>TOTAL AL AÑO</b>	Q <b>45,750.00</b>
		<b>TOTAL MENSUAL</b>	Q <b>3,812.50</b>

**Proceso de inducción**

1. Bienvenida por el director.
2. Se le presenta el área de trabajo.
3. Se le pasa el video "El Fondo Perpetuo para la Educación".
4. Se le da a leer el manual del voluntario FPE.
5. Se resuelven preguntas.
6. Se llena una ficha con su información personal y se establece su horario de servicio.

		FECHA INICIO DE SERVICIO	
Foto	Nombre Completo		
	Dirección		e-mail
Casa		Celular	Trabajo 
Fechas Especiales			
Nombre del Cónyuge		Cumpleaños Cónyuge	
Hijo(a)		Cumpleaños Hijo(a)	
Barrio		Estaca	
Fecha de Cumpleaños del Voluntario		Fecha de Aniversario de Bodas	
Fecha de Bautismo			
Cédula de miembro		Fecha de confirmación	
Usuario		Clave	

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Firma: \_\_\_\_\_

7. Se le crea un usuario para acceder al sistema de registro de información del participante.
8. Se entra al sistema de registro de información del participante y se le enseña cómo funciona.
9. Se hacen ejercicios de llamadas.
10. Se resuelven preguntas.
11. Se le entrega un pin.

### Esquema de llamada guía

#### *Retroalimentación*

- Revise el reporte de progreso del participante antes de marcar el número de teléfono.
- Verifique si estudia, tiene empleo, si ha pagado sus cuotas y los comentarios de llamadas anteriores. Esto determinará los temas que debe reforzar cuando haga la llamada.

#### *Saludo*

- En cada llamada salude cordialmente y sonría, las personas al otro lado del teléfono pueden percibirlo.
- Hola, Mi nombre es (Su nombre) y llamo del Fondo Perpetuo para la Educación.
- Puedo hablar con (Nombre del Participante).

#### *Rompa el Hielo*

- Haga preguntas relacionadas con la familia, los estudios, otros.
- Ejemplo: ¿Cómo está su familia? ¿Tiene hijos? Otras.

#### *Averigüe*

##### *Estudios*

- ¿Cuántos cursos lleva?.
- ¿Cómo le ha ido en sus exámenes anteriores?.
- ¿Cuándo son sus próximos exámenes?.
- Anímelo a ser un estudiante destacado. ¡¡felicítelo!!.

##### *Empleo*

¿Sigue trabajando de (información del empleo que aparece en el sistema)?.

- Si mejoró su salario o empleo ¡¡felicítelo!!.
- Si perdió el empleo o no tiene, dele información del Centro de Recursos de Empleos más cercano y dígame que enviará un correo para informar al CRE que necesita ayuda.

##### *Pago de Cuota*

Si ya hizo su pago en este mes ¡¡felicítelo!! Motívelo a seguir haciéndolo.

Si no ha hecho su inversión de estudios en este mes concientícelo:

- ¿Cuándo empezó con el FPE, que quería lograr?.
- ¿Sabe usted qué sucede si deja de hacer su inversión de estudios mensualmente?.
- Escúchelo y luego Explíquelo que si no hace sus pagos el *primer día hábil de cada mes* el sistema bloquea la posibilidad de darle cheques para pagar sus estudios.
- ¿Piensa que es importante cumplir con este compromiso?.
- ¿Qué puede hacer para ganar dinero y cumplir con su pago? Sugiera actividades que podría realizar.
- ¿Cuándo va a realizar su pago? ¡¡felicítelo!! Motívelo a seguir haciendo sus pagos.

Despidase amablemente.

**Manual del voluntario**  
**Fondo Perpetuo para la Educación**

**Misión**

Somos un centro de servicios orientado a la atención de los participantes del FPE. Nuestras actividades son sin fines de lucro, ofrecemos orientación académica, talleres motivacionales y préstamos a jóvenes de 17 a 30 años en el área de Centroamérica, que carecen de recursos económicos. Brindamos apoyo económico, moral y social a los participantes con el propósito de canalizar la energía, el optimismo y las expectativas de mejora en la calidad de vida en proyectos educacionales a nivel técnico o universitarios. Los programas integrados que ofrecemos se dan por medio de servicio de personal voluntario, promueven además de la educación, el trabajo y la productividad, como pilares del desarrollo sostenible.

**Visión**

Consolidarnos como el centro de servicios FPE, atendido por voluntarios, líder en estándares de calidad de servicio al cliente; por medio de una atención personalizada que permita apoyar a los participantes para que alcancen sus metas optimizando los recursos e ideas que eleven la dignidad y las oportunidades de educación de las personas con carencias y desafíos.

**Propósito**

Apoyar e impulsar oportunidades de profesionalización técnica y a nivel universitario en base a alianzas estratégicas con instituciones educativas. Promover la participación voluntaria de las personas que están siendo beneficiadas y aquellas que se sientan identificadas con esta filosofía.

**Valores Organizacionales**

**Sirva con Excelencia**

Atiendo las necesidades de todos mis clientes y las satisfago excediendo sus expectativas.

**Actúe con Urgencia**

Me anticipo a las necesidades y actúo con prontitud.

**Priorice y Planifique**

Planifico usando el principio "Primero lo Primero".

**Sea parte del Equipo**

Integro todo mi esfuerzo y habilidades al logro de los objetivos y metas.

Comuníquese Eficazmente

Logro la Unidad de propósito por medio de la comunicación.

Sea responsable

Asumo mi responsabilidad y compromiso, porque los resultados dependen de mí.

Como voluntario tendrá la oportunidad de llamar a los participantes del Fondo Perpetuo para registrar su progreso en las tres metas que se ha propuesto, estas son:

1. Graduarse.
2. Mejorar su salario.
3. Pagar su préstamo.

Tendrá la oportunidad de escucharlos y aconsejarlos para que sean exitosos.

Encontrará participantes que se han atrasado con el pago de su préstamo, esperamos que promueva la aceptación del Acuerdo de Esperanza Renovada con los participantes que tienen más de 150 días de atraso en el pago de sus cuotas.

Este acuerdo funciona de la siguiente manera, los participantes que tiene más de 150 días de atraso con el pago de sus cuotas, deben comunicarse con el FPE en Guatemala vía telefónica o por correo electrónico y comprometerse a pagar su cuota durante 4 meses consecutivos. *“No el saldo de cuotas atrasadas, solamente su cuota, la que debería pagar mensualmente”.*

Si ellos cumplen con este compromiso durante estos 4 meses, el total de cuotas atrasadas será trasladado al final de su préstamo, de tal forma que su saldo quedará limpio (sin atraso), el participante tendrá que mantenerse pagando su cuota mes a mes fielmente, con la idea de no volver a acumular cuotas atrasadas por faltar a sus pagos.

Al completar el Acuerdo de Esperanza Renovada el participante puede retomar sus estudios, ya que un requisito para que ellos sigan recibiendo dinero del FPE, es que su saldo de pagos este al día.

**Esperanza,  
Oportunidad, Empleo**

---

“La educación es la clave de la oportunidad ...y con buenas habilidades para un empleo, estos hombres y mujeres jóvenes podrán salir de la pobreza”.

**Integridad y Autosuficiencia**

---

“Los beneficiarios devolverán el dinero, y cuando lo hagan, experimentarán una magnífica sensación de libertad”.

**Familias y Comunidades más Fuertes**

---

“Se casarán y progresarán con destrezas que los calificarán para ganar bien”.

**Liderazgo y Progreso en la Iglesia**

---

“Llegarán a ser líderes en sus tierras natales.

***Datos Importantes***

---

La cantidad máxima de préstamo por año es de \$2,500.00 dólares. La cantidad máxima de préstamo por todo el programa educativo es de \$10,000.00 dólares.

Puede aplicar para estudiar una carrera técnica, universitaria y maestrías.

*Si la duración del programa de estudios es de 0 a 3 años*, El Fondo Perpetuo para la Educación le pagará a la Institución educativa que elija el 95% del costo a pagar, y usted de sus fondos personales pagará el 5%.

*Si la duración del programa de estudios es de 4 a 5 años*, El Fondo Perpetuo para la Educación le pagará a la Institución educativa que elija el 87% del costo a pagar, y usted de sus fondos personales pagará el 13%.

*Si la duración del programa de estudios es de 6 años o es una maestría*, El Fondo Perpetuo para la Educación le pagará a la Institución educativa que elija el 50% del costo a pagar, y usted de sus fondos personales pagará el 50%.

Adicional al porcentaje que le corresponderá pagar a la Institución Educativa, el primer día de cada mes deberá depositar a la cuenta del Fondo Perpetuo para la Educación, el equivalente en moneda local de \$5.00 dólares.

Esta cantidad será abonada a su préstamo y será una cuota fija durante sus estudios.

Esta cuota se incrementará seis meses después de su graduación, con un porcentaje de interés sobre saldo, que varía de acuerdo al país donde resida a 8 años plazo.

### Requisitos que debe Completar

---

- Tener ambiciones, tener necesidad, contar con el apoyo de los líderes eclesiásticos.
- Hombres y mujeres, solteros o casados entre 17 y 30 años de edad.
- Estar comprometido a pagar el préstamo en su totalidad, de acuerdo a los términos y condiciones pactadas.

### ¿Qué debe hacer para participar?

---

1. Localizar al coordinador del Sistema Educativo para recibir una charla de orientación y le proporcione el material para tomar el curso de "Planificación para el Éxito".
2. Tomar el Taller de Autosuficiencia Laboral que imparte el Centro de Recursos de Empleo.
3. Ingresar su solicitud vía internet para que ésta inicie el proceso de aprobación.

La dirección es: [www.lds.org/pef](http://www.lds.org/pef).

Al entrar al sitio tendrá que crear un usuario.

### Casos frecuentes

---

Participantes que nunca realizaron desembolsos y ya transcurrió un año desde su fecha de aprobación.

- Llamar al participante para verificar la razón por la que no utilizó su préstamo.
- Solicitarle que envíe un correo electrónico indicando la razón por la cual no continuará en el programa.
- Marcarlo en el listado con una C (mayúscula) para que sea cancelado administrativamente.
- Reportar este listado al supervisor.

Participantes que por razones de embarazo suspendieron el uso del préstamo sin embargo previamente han utilizado cierta cantidad de dinero

- Ellas deben de continuar pagando la cuota hasta completar la cantidad utilizada. Si desea abonar una cantidad mayor mensualmente, puede hacerlo.

- Actualizar la información respecto a la fecha de graduación y metas.
- Se les debe continuar llamando mensualmente para animarles en cuanto al cumplimiento de su compromiso de pago y para animarle a continuar en el logro de las metas de estudio cuando lo considere prudente.
- Explicarle que al transcurrir un año a partir del último desembolso que hizo, se vencerá y quedara inhabilitado, es decir que ya no estará disponible para uso. Y si en un futuro, desea recibir nuevamente dinero, debe iniciar el proceso.

Participantes que por cambio en el horario de trabajo o lugar de trabajo, han suspendido sus estudios por un periodo de tiempo, pero que ya hicieron uso de alguna cantidad de dinero

- Ellos deben continuar pagando la cuota hasta completar la cantidad utilizada.
- Actualizar la información respecto a la fecha de graduación y metas.
- Se les debe continuar llamando mensualmente para animarles en cuanto al cumplimiento de su obligación o pago y para animarle a continuar en el seguimiento de las metas de estudio.
- Explicarle que al transcurrir un año a partir del último desembolso que hizo, se vencerá y quedara inhabilitado y si en un futuro, desea recibir nuevamente dinero, debe iniciar un nuevo proceso.

Participantes que no viven en el país en donde recibieron el préstamo

- Conseguir la información necesaria para ubicarlo de nuevo: dirección, teléfono, correo electrónico, barrio o rama.
- Contactar al participante y actualizar la información personal y laboral.
- Actualizar su estatus de estudio.
- Motivarlo para que continúe con los pagos hasta cubrir la cantidad de dinero utilizada.
- Dar las instrucciones correspondientes para pagar en el nuevo país de residencia e indicarle la nueva cuota.
- Si en un futuro, desea recibir nuevamente dinero, debe iniciar un nuevo proceso.

Participantes a los cuales es imposible localizar por problemas telefónicos (robos, cambios o desperfectos del aparato)

- Conseguir la información necesaria para ubicarlo de nuevo: dirección, teléfono, correo electrónico, barrio o rama, por medio de los contactos de emergencia.
- Contactarlo, actualizar la información personal, laboral de estudio y otros.
- Motivarlo, comprometerlo y animarlo a continuar cumpliendo con los compromisos y las metas.

Participantes que tienen problemas con los cheques o desembolsos

- Este es un tema a tratar especialmente con los nuevos participantes.
- Invitarlos a que contacten al coordinador del SEI de su estaca.



- Informarle que es un trámite que toma dos semanas hábiles.
- Inspirarlos a que le den seguimiento a su proceso.
- Explicarles que deben quedarse con copia de toda solicitud o papelería relativa al préstamo.
- Si el participante ha seguido el proceso establecido y aun no le han entregado su cheque, invitarlo exponer su caso con el supervisor.

#### Participantes que han hecho su pago y que no aparece registrado en el sistema

- Si al contactarlo expresa que ya lo hizo y no aparece registrado en el sistema, solicite la siguiente información: fecha, monto pagado, bajo qué sistema (cupón o depósito corriente) cuando aplique solicite el número de depósito o comprobante.
- Al tener los datos del pago, verificarlo en los listados de depósito, *si aparece como no identificado*, informar al supervisor para que se encargue de acreditarlo.

#### Participantes que solicitan cambio de universidad o cambio de carrera

- Enviar una carta o correo electrónico en el cual explique la razón del cambio al supervisor.
- El estatus de estudio deberá registrarse como abandonado.
- Si no realizó desembolsos, se debe solicitar la cancelación del préstamo por medio de un correo electrónico al supervisor.
- Si recibió dinero, deberá explicársele que debe continuar con los pagos de sus cuotas.
- Si desea continuar con el apoyo financiero del FPE, debe iniciar un proceso nuevo, el cual será contado como un segundo y último préstamo.

#### Participantes que están desempleados

- Mostrar empatía con la persona, explicarle que es necesario dejar un registro completo de su situación actual con el propósito de ayudarlo.
- Indagar si tiene en ese momento alguna oferta factible de trabajo o qué está haciendo para colocarse nuevamente.
- Orientarlo en la búsqueda de empleo: Averiguar si tiene un CRE cerca, si lo tiene, invitarlo a utilizar ese recurso; si no lo tiene, animarlo a que inicie un proceso formal de búsqueda.
- Averiguar si por la condición actual, se le hace difícil realizar los pagos de las cuotas.
- De ser así, se le propone la primera opción: *se puede lograr la rebaja de la cuota, a una que sus posibilidades le permitan pagar.*
- Si la situación es crítica, se le propone la segunda opción: *suspender cuotas de acuerdo a la necesidad. (Negociar, buscar un acuerdo, poner una fecha prudencial).*

#### Participantes que suspendieron o abandonaron los estudios por estar enfermos

- Mostrar empatía con la persona, explicarle que es necesario dejar un registro completo, el cual incluye datos sobre la enfermedad que le aqueja, generalidades del tratamiento, medicina, tiempo de recuperación y nombre del profesional que lo está atendiendo.
- Averiguar si por la condición actual, se le hace difícil realizar los pagos de las cuotas.
- De ser así, se le propone la primera opción: *se puede lograr la rebaja de la cuota, a una que sus posibilidades le permitan pagar.*
- Si la situación es crítica, se le propone la segunda opción: *suspender cuotas de acuerdo a la necesidad. (Negociar, buscar un acuerdo, poner una fecha prudencial).*

#### Participantes que tienen pagos atrasados

- Mostrar empatía, indagar sobre las razones de la situación que le impide cumplir con el compromiso.
- Si en la investigación o conversación, no se encuentra una razón válida como desempleo, embarazo o enfermedad, se busca al líder eclesiástico y se le explica la situación, se le pide ayuda: entrevista, metas de seguimiento.
- En los próximos contactos, hablar con el participante y con el líder eclesiástico, dejar registro en el sistema de su progreso y metas.

#### En qué momento empiezan a correr los intereses

- Los intereses empiezan a correr 7 meses después de su graduación, son calculados sobre el saldo utilizado que aún está pendiente de pagar.
- La tasa de intereses es variable de acuerdo a cada país. En el sistema aparece registrada.
- También indicarle al participante que su cuota se incrementará.

#### Requisitos para obtener un Segundo Préstamo

- Tener el pago de sus cuotas al día.
- Haberse graduado de su primer programa de estudios.
- Si nunca llegó a graduarse, el estatus de sus estudios debería aparecer como abandonados.
- Realizar el proceso completo nuevamente, tal y como lo hizo con la primera solicitud de préstamo.

**Programa de Capacitaciones**

Objetivo:

Que los voluntarios aumenten en conocimiento y habilidades que les permitan servir con excelencia.

Agenda sugerida

1. Bienvenida.
2. Minuto Inspiracional (debe ser asignado previamente y ser rotativo con los voluntarios, deben compartir una historia de éxito o sus sentimientos en cuanto al servicio brindado en el centro de servicios.
3. Retroalimentación Positiva (mostrar los logros del mes o periodo anterior: contactos, pagos, número de voluntarios activos, número de horas donadas u otro dato importante).
4. Dinámica o Juego.
5. Desarrollo del tema.
6. Al final de la presentación, dar un tiempo breve para preguntas y respuestas; si existen casos de muchas dudas o casos especiales que necesitan más énfasis y atención personalizada, tomar un tiempo específico con el voluntario y reforzar la capacitación en los puntos identificados o solicitados.
7. Aún cuando se le enviará al director un esquema sugerido, este tendrá la libertad de utilizarlo de acuerdo a sus necesidades, iniciativa y creatividad.

Esquema de capacitación sugerido

Mes	Tema	Material Sugerido
Enero	Trabajo en Equipo.	Presentacion Power Point discursos de Gordon B. Hinelkey, "El poder de Uno". Segmento del Video.
Marzo	Coaching: Como actuar en casos especiales- retroalimentación positiva- motivación, animo, apoyo, consejería.	Pensamientos Negativos. Depresión. Oposición. Video "Aquí estoy yo".
Mayo	Indicadores, Metas y Logros del Centro de Servicio.	Metas mensuales a revisar con el participante, formas y procedimientos de pago. Opciones para participantes atrasados o con problemas menores.
Julio	Propósito del Centro de Servicios.	Filosofía del FPE: Misión, visión, objetivos, base doctrinal respecto al estudio y capacitación profesional. ¿Quiénes somos?. ¿Cuál es nuestro propósito y responsabilidad como engranaje operativo en el FPE?. Material "En el cruce del camino".
Septiembre	Servicio al Cliente: Quien es nuestro "cliente" y que es lo que espera de nosotros.	Normas, instrucciones, políticas, información adicional de utilidad, retroalimentación positiva. FODA del participante. ¿Si tú fueras un participante, que información o ayuda te gustaría recibir?. Los siete pecados capitales del Servicio al Cliente. Servicio al Cliente Eficaz Vrs. Ineficaz. Aspectos claves que no deben faltar en el contacto positivo de cada mes: saludo, identificarse.
Noviembre	Características de un Voluntarios eficaz.	Acróstico, atributos asociados al servicio voluntario, regalo significativo y personalizado.

**Programa de Reconocimientos para el Voluntario**

Objetivo:

Motivar el espíritu de trabajo, premiando la responsabilidad y compromiso de los voluntarios.

Quien lo recibe	Categoría	Tiempo de entrega	Reconocimiento	Responsable de entregarlo
Voluntario	Donó más horas de servicio.	mensual	Playera	El director del Centro de Servicios se encargará de enviar al supervisor el primer día hábil del mes la lista de nombres de los voluntarios que ganaron los reconocimientos para colocarlos en el cuadro de honor. El director se encargará de entregar los reconocimientos durante la capacitación.
Voluntario	Cumplió con las horas que se comprometió a donar.	mensual	Un cuadro	
Voluntario	Monitoreó a un participante que estaba en más de 150 días de atraso hasta que se puso al día con sus pagos.	mensual	Un libro Motivacional	
Voluntario	Asistió a todas las capacitaciones durante el año.	anual	Juego de Marcadores y agenda	
Voluntario	Cumplió un año de donar servicio.	mensual	Pin	
Voluntario	Cumplió dos años de donar servicio.	mensual	Pin	
Voluntario	Cumplió tres años de donar servicio.	mensual	Pin	
Voluntario	Cumplió cuatro años de donar servicio.	mensual	Pin	
Voluntario	Cumplió cinco años de donar servicio.	mensual	Dije	

## Referencias

- Evans J. R. y Lindsay W. M (2005). *Administración y Control de la Calidad*. México: Thomson.
- Gutierrez H (2005). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Gill
- Cantú,H (2000). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGraw-Hill.
- Pérez M (2006). *Gestión Comercial y Servicio y Servicio de Atención al Cliente*. Grado Superior. España.
- Serrano E (2000). *Evaluación Integral ¿Cómo Realizarla?*. Guatemala: Foto Publicaciones.
- Piloña G (2009). *Métodos y Técnicas de investigación*. Guatemala: GP Editores Guatemala.
- Bernal C (2006). *Metología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Universidad Panamericana (2009) *Guía para la Realización de la Práctica Empresarial Dirigida - PED - Guatemala*.
- Universidad Panamericana (2009) *Manual de estilo de trabajos académicos\_Guatemala*.
- Voluntariado. Wikipedia enciclopedia libre. Recuperado: 6.11.2009  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Voluntariado>
- ¿Qué es un Call Center?. Técnicas profesionales. Recuperado: 6.11.2009  
<http://www.Laempresadelcallcenter.com/CallCenter.htm>

- Tecnología. Wikipedia enciclopedia libre. Recuperado: 6.11.2009  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Centro\\_de\\_llamadas#Tecnolog.C3.ADA\\_para\\_call-center](http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas#Tecnolog.C3.ADA_para_call-center)

## Anexo 1

### Cuestionario dirigido a personal voluntario

**Instrucciones:** favor completar la información que se le solicita.

<b>Información General</b>
Tiempo que tiene de estar brindando servicio voluntario a la organización:
Cantidad de horas de servicio que dona a la semana:
Frecuencia con que asiste al Centro de Servicios FPE para a brindar servicio:  Una vez a la semana _____ Una vez cada dos semanas _____ Una vez al mes _____ Menos de una vez al mes _____
Ultimo grado académico alcanzado:  Primaria completa _____ Secundaria _____ Diversificado _____ Universitario _____

1. ¿Conoce usted cuáles son las tres metas que debe monitorear cuando hace un contacto?

SI  NO

2. ¿Cuándo nos acompaña para donar servicio, comparten con usted información de los resultados que está alcanzando el país con sus participantes en relación a graduación, mejor empleo y pago del préstamo?

Siempre  A veces  Nunca

3. ¿Conoce usted la importancia que tiene que un participante esté al día con sus pagos al Fondo Perpetuo?

SI  NO

4. ¿Le explica al participante qué sucederá si se atrasa con sus pagos?

SI  NO

5. Cuando un participante está desempleado ¿Le informa usted que puede acudir al centro de recursos de empleo para recibir apoyo?

SI                                  NO           

6. ¿Sabe usted qué opciones tiene para renegociar la deuda de un participante que enfrenta problemas económicos y se le dificulta pagar su préstamo?

SI                                  NO           

¿Podría mencionarlas?

---

---

---

7. ¿Cuándo un participante está pensando en abandonar su meta de estudios, qué seguimiento sugiere que debiera de dársele?

---

---

## Anexo 2

### Encuesta dirigida a participantes del programa

Fondo Perpetuo para la Educación Centroamérica  
Estimado Participante

En el Centro de Servicios del FPE Área de Centro América, desean ofrecerle una atención que le brinde la orientación y el apoyo que usted necesita para lograr sus metas personales. Ayúdenos contestando las siguientes preguntas:

1. ¿Cuándo el Voluntario le llama, el timbre de voz en que le habla es respetuoso y le hace sentir que es un amigo quien le saluda?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

2. ¿Le dan seguimiento a su meta académica y le motivan si se siente desanimado?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

3. ¿Preguntan sobre su situación laboral y muestran interés si usted no tiene empleo dándole información sobre el Centro de Recursos de Empleo (CRE) más cercano?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

4. ¿Si no hay un CRE cercano en su localidad le da ideas para mejorar su situación económica?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

5. ¿Monitorean el cumplimiento de su compromiso de pago y le dan opciones para renegociar su deuda si usted no puede pagar la cuota?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

¿Qué tipo de negociación le han ofrecido?

- Bloqueo temporal de cuotas
- Reducción de la cuota de pago
- Acuerdo de Esperanza Renovada

6. ¿Cuándo se le han presentado problemas que le desmotivan para continuar y alcanzar sus metas, ha sentido la confianza de llamar al Centro de Servicios y compartir su problema para sentirse apoyado?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

7. ¿Ha recibido el apoyo necesario para resolver los problemas que ha compartido con el Voluntario?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

8. ¿Cuándo ha tenido preguntas, se le ha brindado la información que solicita en forma clara y precisa?

Nunca       Casi Nunca       Regularmente       Siempre

9. Indique cuál de las siguientes opciones para ponerse en contacto con el Centro de Servicios conoce:

- Teléfonos de las oficinas
- Celular del director del Centro
- Correo electrónico
- Página Web
- Fax

11. Por favor indique alguna sugerencia para que el servicio del Centro le apoye mejor para alcanzar sus metas:

---

---

---

### Anexo 3

LA IGLESIA DE  
**JESUCRISTO**  
DE LOS SANTOS  
DE LOS ÚLTIMOS DÍAS

2da. Calle 15-65 zona 13  
Edificio El Acueducto  
Guatemala, Guatemala

Oficina 2327-2300 y 23272400  
Fax 2334-8501

Guatemala 19 de mayo del 2010

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana

Hacemos de su conocimiento que autorizamos a Claudia Verónica Gálvez Quinteros para realizar la práctica empresarial dirigida en nuestra organización, contará con la información necesaria para desarrollar el estudio denominado **Gestión de la cultura de servicio enfocado a un centro de servicios con personal voluntario.**

Sin otro particular me suscribo.



**Reynaldo A. Núñez**

Coordinador F.P.E.

Área de Centro América

Cel: (502) 5201-4606

Ofic: (502) 2327-2300